
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2000/2001

Februari/Mac 2001

AMP 345 - Pengurusan Jualan

Masa : 3 jam

ARAHAN

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA BELAS** muka surat bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **EMPAT** soalan. Soalan daripada Bahagian A adalah **WAJIB**. Pilih **TIGA (3)** soalan daripada Bahagian B. Jawapan hendaklah ditandakan dalam borang OMR dengan menggunakan pensel 2B. Jawapan yang salah akan ditolak 0.25 markah and 0 markah untuk soalan yang tidak dijawab.

KERTAS SOALAN BAGI BAHAGIAN A TIDAK BOLEH DI BAWA KELUAR DARI DEWAN PEPERIKSAAN. PASTIKAN ANDA MENULIS ANGKA GILIRAN.

Bahagian A : (WAJIB)

Soalan 1

1. Seorang jurujual yang berkata, *“Sepertimana yang saya huraikan tadi, kami mempunyai dua kaedah pembiayaan; kaedah manakah yang anda lebih sukai?”*, sedang menggunakan kaedah penutupan (closing methods):
 - (a) rundingan masalah tunggal.
 - (b) konsesi khas.
 - (c) penutupan pilihan terhad.
 - (d) penutupan rayuan langsung.
 - (e) penutupan penafian langsung.
2. Antara penyata dibawah, penyata manakah benar?
 - (a) Suatu penutupan percubaan kedua mungkin dianggapkan sebagai kejurujualan tekanan (pressure selling).
 - (b) Jualan boleh dihilangkan oleh sebab percubaan penutup yang terlalu awal atau terlalu lewat.
 - (c) Tanda pembelian bukan lisan lebih mudah dikenalpastikan berbanding tanda lisan.
 - (d) Andaian (assumption) dan penutupan percubaan amat berbeza.
 - (e) Bukan semua di atas.
3. Kesemua penyata di bawah merupakan kaedah kejurujualan saranan (suggestion selling) yang sesuai kecuali:
 - (a) mencadangkan item baru.
 - (b) mencadangkan kuantiti yang lebih besar.
 - (c) mencadangkan item yang berkaitan (related items).
 - (d) mencadangkan opsyen kos rendah.
 - (e) mencadangkan barangan yang lebih berkualiti.
4. Selepas menutup sesuatu jualan, seseorang jurujual patut melakukan kesemua di bawah kecuali:
 - (a) meminta nama prospek baru (referrals).
 - (b) menghuraikan tentang kepuasan yang akan dinikmati dengan pemilihan produk.
 - (c) mengucapkan tahniah kepada pelanggan kerana telah membuat sesuatu keputusan yang baik.
 - (d) memulakan perbualan umum dengan pelanggan.

5. Suatu kelebihan utama panggilan telefon berbanding perhubungan tulisan ialah:
- (a) ia melibatkan masa yang kurang.
 - (b) ia menawarkan spontaniti (spontaneity).
 - (c) ia melibatkan komunikasi dua hala.
 - (d) pembeli merupakan audiens tawanan (captive audience).
 - (e) kesemua jawapan di atas.
6. Aduan pelanggan patut diperhatikan oleh jurujual sebagai:
- (a) suatu sumber maklumat penting dan peluang untuk membuktikan komitmen firma kepada perkhidmatannya.
 - (b) suatu masalah jangka pendek yang tidak patut dilihat sebagai suatu kebimbangan utama.
 - (c) suatu masalah jangka panjang yang akan memerlukan perhatian pada masa akan datang.
 - (d) suatu masalah yang mungkin mempunyai impak negatif ke atas pendapatan jurujual.
 - (e) kesemua jawapan di atas.
7. Kajian telah menunjukkan bahawa pelanggan yang tidak puas hati:
- (a) biasanya mengadu dengan nota atau surat bertulis.
 - (b) biasanya melakukan aduan lisan.
 - (c) biasanya mempertimbangkan tindakan undang-undang.
 - (d) lazimnya tidak membuat aduan.
 - (e) hanya dua daripada (a), (b) dan (c) betul.
8. Suatu keburukan pengorganisasian jualan staf dan lini (line and staff sales organization) ialah:
- (a) ia tidak dapat digunakan oleh firma yang menjualkan produknya kepada pelanggan yang berbeza.
 - (b) amat sukar untuk mengasingkan aktiviti operasi dan aktiviti perancangan.
 - (c) masalah mungkin akan timbul bila eksekutif staf mengambil alih autoriti lini dan tidak lagi bertindak sebagai penasihat sahaja.
 - (d) jangkaun kawalan (span of control) biasanya terlalu besar.
 - (e) ia menghalang kegunaan pembahagian buruh.
9. Penghadan terbesar sesebuah organisasi jualan yang dibentuk berdasarkan geografi ialah:
- (a) sukar untuk mengwujudkan wilayah jualan.
 - (b) ia merupakan jenis organisasi kos tinggi.
 - (c) jurujual mungkin tidak mempunyai kemahiran yang diperlukan bagi semua produk yang jualkan.
 - (d) pelanggan besar tidak dapat dilayankan dengan baik.
 - (e) firma perlu mengwujudkan jawatan eksekutif jualan wilayah.

10. Pengurusan patut mengambil pemohon yang melebihi bilangan jawatan kosong yang ada kerana:
- (a) kadar pusing ganti semakin meningkat.
 - (b) kos latihan penyeliaan semakin meningkat.
 - (c) proses ini mengurangkan bilangan pemohon yang tertinggal untuk pesaing mengambil.
 - (d) tindakan ini akan memaksimumkan peluang untuk mencari orang yang paling sesuai bagi sesuatu jawatan.
 - (e) kesemua jawapan di atas salah.
11. Salah satu ciri pengambilan jurujual dari firma bukan pesaing adalah:
- (a) kemungkinan mereka telah membuktikan kebolehan jualan mereka.
 - (b) sumber ini tidak akan memusuhi firma lain.
 - (c) ia kurang beretika untuk menggunakan sumber ini.
 - (d) sumber ini tidak melibatkan sebarang perbelanjaan pengambilan.
 - (e) mereka tidak memerlukan sebarang latihan.
12. Kebarangkalian pengambilan jurujual yang kurang berkesan akan meningkat bila sesuatu firma memilih dari:
- (a) suatu kumpulan pemohon yang besar.
 - (b) kakitangan yang sedang berkhidmat dalam firma.
 - (c) pasukan jualan persaingan.
 - (d) suatu kumpulan pemohon yang kecil.
 - (e) kumpulan orang yang lebih tua yang telah lama terlibat dalam kejurujualan.
13. Borang permohonan yang pendek adalah:
- (a) amat sesuai dalam pembentukan sesuatu huraian kerja.
 - (b) lazim digunakan sebagai pengganti temuduga terarah yang lebih panjang.
 - (c) kemungkinan digunakan sebagai suatu alatan tapisan permulaan.
 - (d) sesuatu alatan yang baik bagi menentukan kelayakan pengambilan.
 - (e) biasanya sumber utama maklumat peribadi seseorang pemohon.
14. Alatan pemilihan jualan (sales selection tools) yang digunakan dengan paling luas ialah:
- (a) borang permohonan panjang.
 - (b) temuduga peribadi.
 - (c) penyemakan dengan rujukan (reference check).
 - (d) ujian psikologi.
 - (e) pemeriksaan fizikal.

15. Penyata yang menghuraikan proses sosialisasi dengan paling tepat adalah:
- (a) menanamkan dalam pekerja baru nilai dan sikap pekerja dalam firma selepas keenam bulan pertama pekerja baru dilantik.
 - (b) menggalakkan pekerja baru mengambil bahagian dalam temasya firma, permainan besbol dan kutipan wang untuk organisasi dermawan.
 - (c) suatu proses dua peringkat yang mengasimilasikan pekerja baru melalui latihan, makluman, pengalaman dan perhatian peribadi.
 - (d) suatu proses yang hanya menekankan maklumat positif tentang peluang pekerjaan dibentangkan.
 - (e) kesemua jawapan di atas.
16. Antara penyata di bawah, penyata manakah tidak benar?
- (a) Penemuduga tidak perlu memberi butir-butir terperinci kerja semasa membuat penawaran kerana rekrut sudah mengetahuinya.
 - (b) Jangan membuat sebarang janji kepada rekrut yang mungkin tidak dapat dipenuhi.
 - (c) membenarkan rekrut bercakap semasa proses penawaran kerja.
 - (d) Suatu kesilapan yang besar ialah terlalu menjualkan sesuatu jawatan.
 - (e) Pertanyaan seperti "Adakah anda berminat bekerja dengan firma kami?" boleh ditanya semasa proses penawaran.
17. Kesemua penyata di bawah adalah benar kecuali:
- (a) biasanya tawaran kerja dilakukan melalui surat dan disusuli dengan panggilan telefon untuk memperoleh jawapan daripada penerima tawaran.
 - (b) surat tawaran boleh dianggap sebagai suatu kontrak dan oleh itu mesti disediakan dengan telitinya.
 - (c) sedikit rundingan atau konsesi mungkin dipersetujui semasa berbincang dengan rekrut.
 - (d) sesetengah pengurus lebih suka membuat tawaran sendiri.
 - (e) pengurus mesti kelihatan benar-benar ingin mengambil orang berkenaan.
18. Suatu kelebihan program latihan jualan berpusat ialah:
- (a) terdapat lebih banyak personel latihan yang berkebolehan di ibu pejabat berbanding program terpencar (decentralized programs).
 - (b) kosnya lebih rendah berbanding program terpencar.
 - (c) terdapat masalah pentadbiran yang kurang di ibu pejabat berbanding program di cawangan.
 - (d) pengurus cawangan merupakan jurulatih yang baik berbanding personel di ibu pejabat.
 - (e) kesemua jawapan di atas salah.

19. Kesemua penyata di bawah merupakan suatu objektif program latihan jualan, kecuali:
- (a) untuk menilai prestasi jualan jurujual di lapangan.
 - (b) untuk membina keyakinan jurujual supaya mereka dapat melakukan tugas mereka dengan baik nanti.
 - (c) untuk mengurangkan kos kejurujualan.
 - (d) untuk menunjukkan jurujual bagaimana untuk mengurus masa mereka.
 - (e) untuk menunjukkan jurujual bagaimana untuk menservis akaun mereka.
20. Antara penyata di bawah, penyata manakah merupakan penentu utama sama ada jurujual akan bekerjasama dengan usaha pasukan kejurujualan?
- (a) Insentif bukan kewangan.
 - (b) Kepercayaan dalam matlamat pasukan.
 - (c) Jangkaan kumpulan setaraf (peer expectations).
 - (d) Insentif kewangan.
 - (e) Bukan kesemua di atas.
21. Sifat unik kerja jualan dari perspektif seseorang jurujual ialah:
- (a) jurujual hanya melayani pelanggan yang bersopan santun dan baik hati.
 - (b) jurujual merasa hampa setiap kali sesuatu jualan berjaya ditutup.
 - (c) jurujual menghabiskan sebahagian besar masanya sendiri.
 - (d) menerima sokongan yang kerap daripada pemimpin dan rakan setaraf.
 - (e) berjaya menutupkan setiap panggilan jualan.
22. Menggunakan _____ sebagai jurulatih jualan berfaedah kerana mereka mempunyai pengalaman yang berjaya dan oleh itu percakapan mereka akan membawa autoriti yang lebih.
- (a) jurulatih staf firma dalam jawatan jualan.
 - (b) pakar latihan luaran.
 - (c) eksekutif lini dalam jabatan jualan.
 - (d) jurulatih dari jabatan personel.
 - (e) kumpulan rujukan pelatih.
23. Punca utama pendataran (plateauing) jurujual ialah:
- (a) kebosanan (boredom)
 - (b) berpuashati dengan tingkat pendapatannya.
 - (c) kekurangan laluan kerjaya yang jelas (lack of clear career path).
 - (d) "burnout"
 - (e) bukan kesemua di atas.

24. Penyata manakah merupakan takrifan motivasi yang terbaik?
- (a) Kelakuan adalah konsisten dengan sikap.
 - (b) Melakukan sesuatu yang memuaskan anda.
 - (c) Keinginan untuk menghabiskan usaha bagi memenuhi sesuatu keperluan.
 - (d) Reaksi anda terhadap konflik peranan dan ambiguiti peranan.
 - (e) Mencapai matlamat yang ditetapkan untuk sendiri.
25. Dari perspektif jurujual, plan pampasan patut:
- (a) berekonomi
 - (b) menjamin layanan yang bersesuaian kepada pelanggan.
 - (c) adil
 - (d) mengawal aktiviti jurujual.
 - (e) menarik dan menyimpan kakitangan yang cekap.
26. Faedah sampingan yang dibayar dengan luas sekali ialah:
- (a) perkongsian keuntungan.
 - (b) keupayaan jangka pendek
 - (c) plan pembelian saham
 - (d) insuran perubatan.
 - (e) insuran nyawa.
27. Sesuatu plan pampasan jualan yang melibatkan gabungan gaji dan komisyen ke atas jualan bersih adalah popular kerana:
- (a) ia menyediakan jurujual dengan lebih keselamatan berbanding plan lain.
 - (b) ia menawarkan sesetengah faedah plan gaji disamping mempunyai ciri fleksibiliti dan insentif komisyen.
 - (c) ia merupakan plan kos yang terendah.
 - (d) ia menyediakan insentif yang lebih berbanding plan lain.
 - (e) ia memberi pengurusan darjah kawalan yang tertinggi terhadap jurujual.
28. Dalam plan pampasan pasukan jualan, suatu contoh pampasan bukan kewangan ialah:
- (a) pembayaran gaji.
 - (b) cuti ditaja.
 - (c) penyeliaan lapangan.
 - (d) bonus tunai Krismas.
 - (e) pejabat berhawa dingin.

29. Penyeliaan berkelebihan (oversupervising) ke atas sesuatu pasukan jualan akan:
- (a) menyebabkan seseorang pengurus jualan tidak mengetahui apa yang sedang berlaku di lapangan.
 - (b) mengurangkan kos penyeliaan.
 - (c) dibencikan oleh jurujual yang berkaliber tinggi dan yang memerlukan penyeliaan minimum.
 - (d) meninggalkan jurujual baru dengan perasaan bahawa bos mereka tidak mengetahui atau peduli apa yang sedang berlaku.
 - (e) bukan kesemua jawapan di atas.
30. Antara penyata di bawah, penyata manakah merupakan cara yang paling baik untuk menggalakkan "morale" seseorang jurujual?
- (a) Menaikkan pangkat jurujual ke jawatan penyelia jualan.
 - (b) Mengintegrasikan matlamat peribadi jurujual dengan matlamat firma.
 - (c) Memberi jurujual suatu kawasan yang lebih luas.
 - (d) Membayar orang berkenaan gaji semata (straight salary).
 - (e) Jangan melibatkan diri dalam masalah peribadi kewangan atau kesihatan jurujual.
31. Kebudayaan korporat (corporate culture):
- (a) mempengaruhi kelakuan eksekutif korporat khasnya.
 - (b) ditentukan terutamanya oleh jurujual.
 - (c) menghuraikan norma kelakuan pengurusan.
 - (d) tidak mempengaruhi pemasaran dan jualan.
 - (e) tidak menyumbangkan kepada prestasi jurujual.
32. Kesemua di bawah merupakan kelakuan pemimpin transformasi kecuali:
- (a) pengawasan kemajuan (monitoring progress)
 - (b) mencabar keadaan yang sedia ada (status quo)
 - (c) menjadikan "role model"
 - (d) melahirkan sesuatu visi (vision)
33. Antara polisi di bawah, polisi manakah yang paling tidak sesuai untuk menguruskan jurujual yang lebih tua?
- (a) Mengecilkan saiz wilayah mereka.
 - (b) Mengurangkan beban kerja mereka.
 - (c) Melibatkan mereka dalam latihan jurujual baru.
 - (d) Mengurangkan amaun perjalanan berkaitan dengan kerja mereka.
 - (e) Menggalakkan atau menekankan mereka supaya mengambil persaraan awal.

34. Kuota jualan yang digunakan dengan luas sekali ialah sesuatu yang berdasarkan:
- (a) perbelanjaan kejurujualan.
 - (b) volum jualan.
 - (c) aktiviti kejurujualan mubaligh (missionary selling activities)
 - (d) margin kasar (gross margin)
 - (e) keuntungan bersih (net profit).
35. Kod etika bertulis:
- (a) adalah sesuatu bahagian penting dalam pembentukan suatu suasana beretika.
 - (b) sering ditemui dalam kebanyakan firma.
 - (c) boleh ditukarkan menjadi undang-undang dengan mendaftarkannya dengan pihak berkenaan.
 - (d) kesemua jawapan di atas.
 - (e) bukan kesemua jawapan di atas.
36. Undang-undang tentang tempoh bertenang (cooling-off period) mempunyai pengaruh terbesar ke atas:
- (a) pengiklanan yang mengelirukan.
 - (b) pembungkusan dan pelabelan tipuan.
 - (c) diskriminasi harga.
 - (d) kejurujualan "pintu ke pintu" (door-to-door selling).
 - (e) kegunaan rasuah dan keraiaan yang berlebihan.
37. Antara penyata di bawah, penyata manakah benar?
- (a) Jurujual kini tidak lagi mengamalkan falsafah "caveat emptor" (let the buyer beware).
 - (b) Agak sukar untuk bertindak secara beretika bila jualan dan untung semakin meningkat.
 - (c) Etika tidak ada hubungan dengan piawai kelakuan moral.
 - (d) Pendekatan jangka panjang tidak dapat menyelesaikan soal etika semasa yang timbul pada setiap hari.
 - (e) Kod etika bertulis patut dielakkan oleh sebab ia mengakibatkan pasukan jualan menjadi infleksibel.
38. Untuk menilai produktiviti jurujual, kemungkinan besar pengurusan akan memerlukan:
- (a) suatu program latihan jualan yang baik.
 - (b) suatu plan pampasan gaji yang baik.
 - (c) suatu plan kuota jualan yang baik.
 - (d) sistem pemilihan pasukan jualan yang baik.
 - (e) struktur organisasi jualan yang baik.

39. Tujuan utama temuduga tidak terarah(nondirected interview) adalah:
- (a) untuk menggalakkan pemohon bercakap tentang dirinya.
 - (b) untuk menyiasat secara mendalam tentang pengalaman berkerja pemohon.
 - (c) untuk melihat bagaimana pemohon bertindak di bawah tekanan.
 - (d) untuk menyediakan piawai perbandingan dengan pemohon lain.
 - (e) untuk membantu sesuatu firma yang mempunyai penemuduga yang kurang berpengalaman.
40. Bila sesuatu jawatan jualan memerlukan seorang jurujual berpindah ke bandar yang lain, faedah yang manakah mungkin tidak akan dibiayai oleh firma?
- (a) Perbelanjaan perpindahan memberikan jurujual wang pendahuluan untuk membiayai perbelanjaan perpindahan.
 - (b) Meminta jurujual baru menyewa sebuah rumah untuk beberapa tahun sebelum membeli rumahnya sendiri.
 - (c) Membayar perbelanjaan bagi keluarga jurujual menginap di hotel bagi sesuatu tempoh pendek sehingga perumahan yang bersesuaian dapat dicari.
 - (d) Membantu mengaturkan pinjaman perumahan untuk jurujual baru.

[40 markah]

Bahagian B : (Jawab TIGA (3) Soalan)

Soalan 2

- (a) Anda menjual kek muffin (muffin) yang dibuat di rumah kepada warung kopi, pasar makanan dan stor kedai istimewa lain. Anda telah berjanji akan menghantar satu pesanan besar kepada pelanggan bagi satu majlis khas yang dianjurkan oleh firmanya. Akan tetapi anda telah dimaklumkan bahawa anda tidak dapat memperoleh bahan mentah yang mencukupi untuk memenuhi pesanan tersebut.
- i) Apakah anda akan memberitahui pelanggan anda?
 - ii) Sarankan penyelesaian kepada pelanggan anda.
- [8 markah]
- (b) Sebagai seorang pengurus jualan, anda telah diminta memperakukan seorang untuk jawatan pengurus jualan dengan sebuah firma bukan saingan. Terdapat beberapa orang calon yang berkelayakan untuk jawatan tersebut, tetapi anda keberatan melepaskan mereka kepada firma lain. Jawatan tersebut merupakan satu kemajuan bagi mereka dan kemungkinan besar mereka tidak akan dapat mencapai kemajuan yang sama dalam firma anda.
- i) Adakah anda akan memaklumi mereka tentang jawatan ini?
 - ii) Adakah anda akan memperakukan mereka kepada firma lain?
(Berikan hujah-hujah untuk menyokong jawapan anda).
- [12 markah]

Soalan 3

Program latihan yang berjaya melibatkan 4 fasa. Kenalpastikan setiap fasa dan bincangkan secara terperinci.

[20 markah]

Soalan 4

- (a) Sepertimana yang kita ketahui, keperluan jurujual berubah bila mereka bertambah maju dalam kerjaya mereka. Nyatakan empat (4) peringkat kerjaya yang dialami oleh jurujual dan huraiananya.
- [8 markah]
- (b) Berikan takrifan jurujual mendatar (plateaued salespeople)? Kenapakah seseorang jurujual yang cemerlang boleh menjadi mendatar (plateaued)? Sebagai seorang pengurus jualan, apakah tindakan yang boleh diambil untuk menghadapi masalah ini?
- [12 markah]

Soalan 5

- (a) Apakah objektif plan pampasan dari **perspektif** seseorang jurujual? Huraikan.

[9 markah]

- (b) Bincangkan kebaikan dan keburukan rancangan komisyen semata (straight commission plan)?

[11 markah]

Soalan 6

- (a) Bandingkan dan bezakan antara **motif pembelian emosional** dan **motif pembelian rasional**. Berikan satu contoh bagi setiap motif pembelian di atas.

[10 markah]

- (b) Berdasarkan tayangan video “**Alta Dena Certified Dairy**”, terangkan langkah-langkah yang digunakan oleh Kim Ferdanez untuk membina perkongsian jangka panjang dengan pelanggannya?

[10 markah]

- oooOooo -